

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽBY ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

Československá obchodná banka, a. s.

sidlo Michalská 18, 815 63 Bratislava  
IČO 36 854 140  
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B  
zastúpená **Ing. Kovaľová Katarína a Jašová Alena**  
pobočka Korporátna pobočka - Košice,  
nám. Osloboditeľov 5, Košice, 04011

(ďalej len "Banka")

a

obchodná spoločnosť **Dopravný podnik mesta Košice, akciová spoločnosť**  
sidlo **Bardejovská 6, Košice, 04329, SK**  
IČO **31701914**  
zapísaná v registri **obchodný**  
vedenom **Okresným súdom Košice I**  
oddiel **Sa, vložka 559/V**  
zastúpený/á **JUDr. Zdeněk Schraml a Ing. JURAJ HREHORČÁK a Ing. Martin Jaš**

(ďalej len "Majiteľ účtu")

uzatvárajú podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

### Zmluvu o poskytovaní služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Zmluva").

#### Článok I. - Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služby ČSOB Linka 24 a ČSOB Internetbanking 24 vrátane doplnkových služieb ("ďalej len Služby") Majiteľovi účtu a Oprávneným osobám, ktoré Majiteľ účtu na využívanie týchto Služieb splnomocnil.
2. Služby umožňujú nepretržitý (tj. 7 dní v týždni, 24 hodín denne) prístup k vybraným produktom a službám Banky.
3. Banka a Majiteľ účtu vyhlasujú, že použitie Služieb podľa Zmluvy má povahu písomného právneho úkonu a je rovnocenné bežne používanému písomnému styku.

#### Článok II. - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Banka a Majiteľ účtu berú na vedomie a súhlasia s tým, že Oprávnené osoby, ktoré majú prístupové práva k poskytovaným Službám sú uvedené v Splnomocnení k nakladaniu s finančnými prostriedkami na účtoch/s cennými papiermi na majetkových účtoch (ďalej len "Splnomocnenie"). Splnomocnenie obsahuje zoznam účtov/majetkových účtov, ku ktorým majú Oprávnené osoby prístup vrátane výšky limitu pre jednotlivé transakcie odovzdávané Banke Oprávnenými osobami prostredníctvom Služieb. Splnomocnenie môže Majiteľ účtu meniť nezávisle od Zmluvy.
2. Majiteľ účtu dáva pokyn Banke, aby uzatvorila s osobami oprávnenými nakladať s finančnými prostriedkami na účte uvedenom v Splnomocnení Dohodu o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Dohoda"). Predmetom Dohody je využívanie Služieb Oprávnenou osobou a adresovanie výstupných informácií Oprávnenej osobe. Za Oprávnenú osobu sa na účely tejto Zmluvy rozumie aj Majiteľ účtu. Majiteľovi účtu sú jeho účty v Službách sprístupnené buď automaticky Bankou alebo na jeho požiadanie bez vyhotovenia Splnomocnenia pre Majiteľa účtu. Banka je oprávnená stanoviť limity pre účty Majiteľa účtu a Majiteľ účtu je povinný limity stanovené Bankou dodržiavať.
3. Majiteľ účtu udeľuje Banke súhlas na sprístupnenie údajov tvoriacich predmet bankového tajomstva Oprávnenej osobe na účely plnenia zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

#### Článok III. - Poplatky



1. Banka účtuje za Služby poplatky podľa platného Sadzobníka pre fyzické osoby - občanov, pre fyzické osoby - podnikateľov a pre právnické osoby, resp. pre veľkú korporatnú klientelu vydaného Bankou (ďalej len "Sadzobník"), ktorý je zverejnený na oficiálnej internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk) a v prevádzkových priestoroch Banky.
2. Paušálny poplatok a poplatky uvedené v Sadzobníku Banky budú účtované na ľarchu účtu: 25896923, ktorý patri Majiteľovi účtu. Majiteľ účtu súhlasí s tým, že poplatky za zasielanie "Ostatných informácií" podávaných v rámci služby ČSOB Info 24 a poplatky za obnovu certifikátov (k elektronickému podpisu) ku službe ČSOB Internetbanking 24 budú účtované na ľarchu účtu určeného Oprávnenou osobou.
3. V prípade, že bude účet, na ľarchu ktorého má byť zúčtovaný paušálny poplatok a iné poplatky, zrušený, zablokovaný, alebo z akéhokolvek iného dôvodu nedôjde k zúčtovaniu paušálneho a iných poplatkov, Majiteľ účtu výslovne súhlasí s tým, aby Banka zúčtovala paušálny poplatok a iné poplatky z iného účtu Majiteľa účtu.

#### Článok IV. - Všeobecné ustanovenia

1. Nedeliteľnou súčasťou Zmluvy sú:
  - a) Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP");
  - b) Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "OP"),ktoré upravujú ďalšie práva a povinnosti Banky a Majiteľa účtu. Majiteľ účtu potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy, že bol pred jej podpisom oboznámený so znením VOP a OP, s ich obsahom súhlasí a zaväzuje sa ich dodržiavať.

#### Článok V. - Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluvu je možné meniť iba písomne so súhlasom oboch zmluvných strán.
2. Právne vzťahy neupravené touto Zmluvou, resp. VOP a OP sa spravujú platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Obe zmluvné strany sú oprávnené túto Zmluvu písomne vypovedať bez uvedenia dôvodov. Zmluva zaniká v prípade jej vypovedania Majiteľom účtu okamihom doručenia vypovede Banke. V prípade vypovedania Zmluvy Bankou je výpovedná lehota dva mesiace a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď odoslaná Bankou.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva v plnom rozsahu nahrádza Žiadosť o sprístupnenie služieb systému elektronického bankovníctva, na základe ktorej boli služby systému elektronického bankovníctva poskytované Majiteľovi účtu.
5. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden dostane Majiteľ účtu a jeden Banka.
6. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisania oboma zmluvnými stranami.

Košice dňa 18.10.2013

Československá obchodná banka, a.s.

Majiteľ účtu



# PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



## Definície a pojmy

- Služby ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Služby") umožňujú Klientom prístup k vybraným produktom a službám Československej obchodnej banky, a. s. (ďalej len "Banka"). Použitie Služieb je rovnocenné s písomným stykom.
- Službami sa v zmysle týchto Podmienok pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Podmienky") rozumie:  
základné:
  - ČSOB Linka 24
  - ČSOB Internetbanking 24deplétkové:
  - ČSOB Info 24
  - ČSOB SmartBanking
- Klientom sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
  - Majiteľ účtu - fyzická osoba, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke vzájomný účet a zároveň určený poplatkový účet Klienta.  
Majiteľ účtu uzaviera s Bankou Zmluvu o poskytovaní služby ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Zmluva"), v ktorej splnomocní Oprávnenú osobu na využívanie Služieb a na nakladanie s finančnými prostriedkami, resp. na nakladanie s osobnými papiermi na určenom účte Majiteľa účtu alebo mu bola Bankou akceptovaná jeho Žiadosť o sprístupnenie služieb systému elektronického bankovníctva (ďalej len "Žiadosť" o sprístupnenie služieb EB).
    - Oprávnená osoba  
- fyzická osoba, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorej bola Bankou akceptovaná jej Žiadosť o sprístupnenie služieb EB alebo  
- fyzická osoba, ktorá uzavrela s Bankou Dohodu o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Dohoda"), a ktorú zároveň Majiteľ účtu v Zmluve uviedol ako Oprávnenú osobu splnomocnenú využívať Služby a nakladať s finančnými prostriedkami na určených účtoch Majiteľa účtu, resp. na nakladanie s osobnými papiermi na určených účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb.  
- držiteľ platobnej karty vydanéj k účtu Majiteľa účtu.  
Oprávnená osoba má zároveň prístup k všetkým informáciám o účtoch Majiteľa účtu, ktoré príslušná Služba poskytuje a ktoré sú predmetom bankového tajomstva.
  - Identifikáciu sa rozumie overenie identity Klienta pred vstupom do Služieb (napr. zadávaním Identifikačného čísla), po ktorom nasleduje autentifikácia.
  - Autentifikácia sa rozumie overenie totožnosti Oprávnenej osoby.
  - Autorizácia sa rozumie potvrdenie vôle Oprávnenej osoby s vykonaním transakcie alebo Dispozície, a so prostredníctvom autorizáčnych prvkov, ktoré sa viažu k využívanej Službe.
  - Prostriedkami pre komunikáciu k Službám sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
    - Čipová karta - platobná karta s elektronickým čipom, ktorý slúži na bezpečné uchovanie a vygenerovanie privátneho kľúča k elektronickému podpisu (certifikát). Súčasťou čipovej karty je obálka s kódom PJK (pre čipovú kartu) a informáciami o použití čipovej karty.
    - Čítačka čipových kariet - zariadenie, ktoré slúži na komunikáciu PC s čipovou kartou.
    - Telefón s pulznou tónovou voľbou.
    - PC - osobný počítač.
    - Autentizačný kalkulátor (ďalej len "AK") - technické zariadenie, ktoré generuje jednorazové číselné kódy.
    - Token a Token pre mobil - technické zariadenia, ktoré generujú jednorazové číselné kódy. Banka rozoznáva hardvérové zariadenie (Token) a softvérové zariadenie (Token pre mobil). Token odovzda Banka Oprávnenej osobe pri podpise Dohody. Token pre mobil si Oprávnená osoba aktivuje sama na základe Aktivačného kódu v Mobilnom zariadení.
    - Mobilné zariadenie - prenosné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android a prístupom na Internet.
    - Skrtená voľba - dvojmiestne číslo nahradzujúce v systéme vybraných služieb celé číslo účtu Majiteľa účtu, ktoré Banka stanoví pre každý účet Majiteľa účtu a priradí každej Oprávnenej osobe.
  - Identifikačné číslo - 3 až 8 miestne číslo jednoznačne identifikujúce danú Oprávnenú osobu. Oprávnenej osobe je toto číslo pridelané pri uzavretí Dohody alebo pri akceptácii žiadosti o sprístupnenie služieb EB.
  - V Službách sú používané tieto bezpečnostné prvky:
    - Heslo - šesť až desaťmiestny alfanumerický údaj, pomocou ktorého je overená totožnosť Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám.
    - PIN (k Identifikačnému číslu) - systémom automaticky vygenerované päťmiestne číslo, pomocou ktorého sa uskutočňuje autentifikácia Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám. Pre Klientov, ktorí uzavreli žiadosť o sprístupnenie služieb EB, sa podľa pojmu PIN rozumie HESLO - 4 až 16 alfanumerických znakov, doručené Klientovi.
    - PIN (pre čipovú kartu) - šesť až osmimiestne číslo, ktoré umožňuje Oprávnenej osobe použiť čipovú kartu. PIN (pre čipovú kartu) je generovaný osobitne pre každú čipovú kartu a Oprávnená osoba ho môže zmeniť.

- PUK (pre čipovú kartu) - číselná kombinácia pridelaná Oprávnenej osobe na odhliokovanie PIN (pre čipovú kartu).
  - Elektronický podpis - je generovaný na základe certifikátu vydaného ICA (Prvá certifikačná autorita) a uloženého na čipovej karte.
  - Autentizačný/ Autorizačný kód - jednorazový číselný kód, ktorý slúži na autentifikáciu Klienta voči Banke/ autorizáciu správ aktívnych operácií pre vybrané Služby a ktorým je buď:  
- Bankou zasielaný deväťmiestny numerický údaj (SMS kľúč), pomocou ktorého Oprávnená osoba sa autentifikuje/ autorizuje Dispozície. Autentizačný/ autorizačný kód sa generuje osobitne pre každé priradenie a každá Dispozícia a zasiela sa Oprávnenej osobe na vopred definované číslo mobilného telefónu, ktoré je rovnaké pre zasielanie Autorizačného a Autentizačného kódu, alebo je to  
- Kód generovaný pomocou Autentizačného kalkulátora, alebo je to  
- Kód generovaný pomocou Tokenu alebo Tokenu pre mobil.
  - PIN pre Token - 4-miestne číslo, ktoré si Klient zvolí po prvom zapnutí Tokenu.
  - Heslo pre Token pre mobil - min 4 - max 20 nameraných znakov, ktoré si Oprávnená osoba volí pri aktivácii Tokenu pre mobil.
  - Aktivačný kód - jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie prístupu vo vybranej Službe. Ja tým buď  
- Aktivačný kód pre aktiváciu služby ČSOB SmartBanking: deväťmiestny numerický kód zaslaný Bankou na zmluvne dohodnuté číslo mobilného telefónu pre zosielanie Autorizačného a Autentizačného kódu, alebo  
- Aktivačný kód pre aktiváciu služby ČSOB SmartBanking: 8 ciferný kód vygenerovaný Tokenom alebo Tokenom pre mobil  
- Aktivačný kód pre aktiváciu Tokenu pre mobil: 20 ciferný kód pre aktiváciu Tokenu pre mobil, ktorý preverzuje klient v uzavretej obálke pri podpise Dohody.
- Dispozícia sa rozumie: (pre účely tohto dokumentu "Dispozícia")
    - pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb k realizácii platobnej operácie v zmysle príslušných ustanovení Všeobecných obchodných podmienok Banky (ďalej len "transakcia"), k aktivovaniu deplétkových Služieb, vykonaniu zmeny údajov, parametrov, autentizačných prvkov v súvislosti s použitím Služieb a produktov poskytovaných Bankou podľa aktuálnych podmienok zverejnených na oficiálnej internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk) (ďalej len "[www.csob.sk](http://www.csob.sk)").
    - pokyn Majiteľa účtu, ktorý je zároveň Oprávnenou osobou, na využívanie Služieb za účelom zadania pokynu na investovanie do vybraných podielových fondov alebo vybraných zahraničných subjektov kolektívneho investovania v súlade s Rámcovou zmlouvou o investovaní uzavretou medzi Majiteľom účtu a Bankou (ďalej len "Rámcová zmluva o investovaní").
    - pokyn Oprávnenej osoby na využívanie Služieb za účelom vykonania zmeny údajov, resp. definovania nových údajov, parametrov a funkcionality k platobnej karte podľa aktuálnych podmienok zverejnených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) v súlade s obchodnými podmienkami k danej platobnej karte.
    - pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb za účelom vykonania zmien parametrov Zmluvy o vkladovom účte (napr. zmena automatickej obnovy na termínovanom vklade, atď.) podľa aktuálnych podmienok zverejnených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu.
    - pokyn Majiteľa účtu odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb za účelom vykonania zmien parametrov Zmluvy o vkladovom účte/ Zmluvy o bežnom účte (napr. zmena nastavenia spôsobu doručovania výpisov, atď.) podľa aktuálnych podmienok zverejnených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu.
    - súhlas Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom vybraných Služieb uvedených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk), predmetom ktorého je odoslanie konfirmácie, ktorá obsahuje podmienky transakcie na finančných trhoch uzavretej medzi Klientom a Bankou v súlade s podmienkami príslušnej Rámcovej zmluvy o obchodovaní na finančných trhoch alebo inej obdobnej Rámcovej zmluvy uzavretej medzi Klientom a Bankou.

## Charakteristika Služieb

- Služby sú poskytované na základe:  
- písomne uzavretej Zmluvy medzi Bankou a Majiteľom účtu a na základe Dohody medzi Bankou a Oprávnenou osobou,  
- na základe žiadosti o sprístupnenie služieb EB akceptovanej Bankou,  
- aktivovaním vybranej deplétkovej Služby spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
- Podmienkou poskytnutia Služieb je existencia poplatkového účtu, t. j. účtu vedeného Bankou, ktorý je určený na úhradu poplatkov spojených s poskytovaním príslušnej Služby.
- Klient využíva Služby, ktorých špecifikácia je uvedená v Dohode, alebo v žiadosti o sprístupnenie služieb EB akceptovanej Bankou alebo na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).



14. Klient je oprávnený využívať produkty a služby poskytované Bankou prostredníctvom Služieb podľa aktuálnej ponuky, ktorá je k dispozícii na [www.csob.sk](http://www.csob.sk), kde sa tiež nachádza podrobný popis využívania Služieb. V prípade služby ČSOB Internetbanking 24 je návod v náhovede, ktorá je súčasťou aplikácie Banky.
15. Špecifikácia Služieb:
- ČSOB Linka 24 - obsahuje nasledovne Služby: Automatické služby (automatizovaný hlasový systém služieb) a služby Klientského porádca (komunikácia so špeciálne vyškolenými pracovníkmi cez telefón);
  - ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom alebo so SMS kľúčom alebo s AK alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil - zabezpečená komunikácia s Bankou prostredníctvom Internetu. Súčasťou Služby je doplnková Služba ČSOB SmartBanking.
16. Špecifikácia vybraných doplnkových služieb:
- ČSOB SmartBanking - Služba sa automaticky zriaduje pri zriadení služby ČSOB Internetbanking 24. Službu poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtu Majiteľa účtu a k vybraným informáciám (podrobne sú funkcionality popísané na [www.csob.sk](http://www.csob.sk))
    - aktivácia služby je možná za podmienok:
      - a) Oprávnená osoba má priradené 8-miestne Identifikačné číslo a
      - b) Oprávnenej osobe je poskytovaná služba ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil.
    - aktivácia Služby ČSOB SmartBanking pre aktiváciu je potrebné zadať Identifikačné číslo, PIN (k Identifikačnému číslu) a Aktivčný kód.
    - aplikácia pre Službu ČSOB SmartBanking je dostupná vyhradne z oficiálnych zdrojov App Store a Android Market.
    - deaktivácia Služby ČSOB SmartBanking je možná na základe telefonického žiadosti prostredníctvom Helpdesku EB (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR) alebo odinštalovaním aplikácie ČSOB SmartBanking z mobilného zariadenia.
  - Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné pokyny Banky pre využívanie Služby ČSOB SmartBanking uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk), najmä nerykovať nezautorizované úpravy operačného systému mobilného zariadenia a cieľom získať priamy prístup do súborového systému mobilného zariadenia.
  - Blížia špecifikácia spôsobu aktivácie Služby ČSOB SmartBanking a spôsobu jej využívania je uvedená na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
  - ČSOB Info 24 (automatické zasielanie informácií, ktoré si môže Oprávnená osoba zvoliť). ČSOB Info 24 umožňuje zasielanie informácií prostredníctvom e-mailov a SMS na mobilné telefónne číslo. Poplatky za túto Službu sú účtované v súlade so Súčasnými Banky (ďalej len "Súčasná banka"), pričom sa použije tá časť Súčasných Banky, ktorá sa vzťahuje na typ účtu, ktorý určí Klient ako poplatkový účet.
17. V záujme zabezpečenia plynulého využívania Služieb požaduje Banka od Oprávnenej osoby nasledujúce technické (hardvér a softvér) vybavenie. Pri Službe:
- a) ČSOB Linka 24 - telefón s pulznou tónovou voľbou.
  - b) ČSOB Internetbanking 24 - aktuálne potrebné technické vybavenie je popísané na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
  - c) ČSOB SmartBanking - mobilné zariadenie, podľa bodu 7g).
- V prípade, ak Oprávnená osoba neplní Bankou stanovené parametre technického (hardvér a softvér) vybavenia pre vybrané Služby a zároveň Bankou stanovený spôsob Autentifikácie a Autorizácie aktivných/pasívnych Dispozícií, Banka je oprávnená zablokovať/znížiť Služby a následne vypovedať Dohodu.
18. Oprávnená osoba môže požiadať o nastavenie denného/týždenného limitu, ktorý je základom všetkých transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom Služby:
- a) ČSOB Linka 24 - Klientský porádca maximálne viack 10 000, EUR ako denný limit, resp. 17 000, EUR ako týždenný limit.
  - b) ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom maximálne viack 50 000,- EUR ako denný limit, resp. 100 000, EUR ako týždenný limit.
  - c) ČSOB SmartBanking - denný limit je 10 000 EUR a týždenný limit je 17 000 EUR bez možnosti ich zmeny Klientom.
- Transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24, ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom a ČSOB SmartBanking sa vzájomne nesčítavajú.
- Transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom, ČSOB Internetbanking 24 s AK, ČSOB Internetbanking 24 s Tokenom a ČSOB Internetbanking 24 s Tokenom pre mobil nie sú do denného/týždenného limitu započítavané.
19. Oprávnená osoba môže nastaviť neobmedzený limit na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil.
20. Majiteľ účtu je oprávnený na nastavenie limitu (tzv. hlavný limit) pre jednotlivú Oprávnenú osobu, ktorú splnomocnil na nakladanie s finančnými prostriedkami na svojich účtoch prostredníctvom Služieb, resp. pre jednotlivú transakciu odovzdanú Banke Oprávnenou osobou. V prípade, že Oprávnená osoba požiada o nastavenie denného/týždenného limitu alebo limitu na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke vo vyššej sume ako je

- suma hlavného limitu stanovená Majiteľom účtu pre Banku je zaväzný hlavný limit stanovený Majiteľom účtu.
21. Hodnoty jednotlivých limitov stanovene Klientom:
- Oprávnenou osobou sa dohodnuté v Dohode
  - Majiteľom účtov sú dohodnuté v Zmluve a jej prílohách.
- Pre Klientov, ktorí podpísali žiadosť o sprístupnenie služieb EB, sú limity na nakladanie s finančnými prostriedkami na účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb, resp. pre jednotlivú transakciu v závislosti od využívajúcich bezpečnostných prvkov nasledovné:
- ČSOB Internetbanking 24 s AK DP300 - neobmedzený limit,
  - ČSOB Internetbanking 24 s AK GO1 - denný limit 33.500,- EUR, resp. 100.000,- EUR týždenný limit,
  - ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom 50.000, EUR denný limit, resp. 100.000, EUR týždenný limit,
  - ČSOB Linka 24 Klientský porádca 10.000, EUR denný limit, resp. 17.000, EUR týždenný limit.
22. Pre produkty Detný účet a Študentský účet platia nasledujúce špeciálne podmienky:
- a) na účtoch Majiteľa účtu do 18 r. je možné zvoliť ako Oprávnenú osobu len neprobletného Majiteľa účtu a jeho zákonných zástupcov (resp. súdom ustanoveného opatrovníka),
  - b) na účtoch Majiteľa účtu do 15 r. môže mať všetky Oprávnené osoby len pasívny prístup (hlavný limit 0 EUR),
  - c) na účtoch Majiteľa účtu vo veku 15-18r. môže mať Majiteľ účtu aktívny prístup (hlavný limit tečú zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
  - d) Oprávnená osoba do 18 r. môže elektronicky disponovať iba so svojimi vlastnými účtami, a zároveň takáto Oprávnená osoba nemá možnosť využívať službu ČSOB Internetbanking s elektronickým podpisom.
23. Informáciu o Skritých voľbách pre Majiteľa účtu a Informáciu o Skritých voľbách pre Oprávnenú osobu odovzdá Banka Klientovi na požiadanie.
24. Služby sú poskytované v slovenskom jazyku.

#### Identifikácia a overenie totožnosti Klienta - Oprávnenej osoby

25. Oprávnená osoba pri službe:
- a) ČSOB Linka 24 je u Klientského porádca identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom
    - vybraných znakov z PIN, a
    - vybraných znakov z Hesla.
 Pri Automatických službách je Oprávnená osoba identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN.
  - b) ČSOB Internetbanking 24
    - Oprávnená osoba, ktorá autorizuje dispozície SMS kľúčom zadaným SMS správou, je identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN a SMS kľúča. Správa s Autorizačným a Autentizačným kódom je odoslaná na mobilné telefónne číslo, ktoré si Oprávnená osoba určí sumu pri podpise Dohody alebo žiadosťou o sprístupnenie služieb EB.
    - Oprávnená osoba, ktorá autorizuje dispozície prostredníctvom elektronického podpisu, je identifikovaná a autentizovaná prostredníctvom certifikátu vydaného ICA, ktorý je uložený na čipovej karte.
    - Oprávnená osoba, ktorá autorizuje Dispozície prostredníctvom AK alebo Tokenom alebo Tokenom pre mobil, je identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná zadáním PINu a jednorozového Autentizačného kódu vygenerovaného AK alebo Tokenom alebo Tokenom pre mobil.
    - Ak má Oprávnená osoba právo autorizovať dispozície SMS kľúčom a súčasne aj elektronickým podpisom, alebo autorizovať Tokenom alebo Tokenom pre mobil a súčasne aj elektronickým podpisom, môže využiť ktorýkoľvek spôsob identifikácie a autentizácie, ktorý prislúcha daným spôsobom autentizácie, t.j. Oprávnená osoba sa môže identifikovať Identifikačným číslom, autentizovať prostredníctvom PINu a Autentizačným kódom a autorizovať prostredníctvom elektronického podpisu, resp. identifikovať a autentizovať sa prostredníctvom elektronického podpisu a autorizovať Autentizačným kódom.
    - Pri prvom prihlásení prostredníctvom prvotného PIN, ktoré Oprávnená osoba obdržala od banky k 8-miestnemu IPPID (nemýli sa tým PIN novo vygenerované na požiadanie Klienta), je Oprávnená osoba povinná PIN zmeniť. Z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti poskytovaných Služieb je Banka oprávnená v odôvodnených prípadoch požadovať od Klienta zmenu PIN v lehotách stanovených Bankou.
  - c) ČSOB SmartBanking - klient je identifikovaný prostredníctvom mobilného zariadenia s nainštalovanou a aktivovanou aplikáciou pre Službu ČSOB SmartBanking zadáním PIN. Každá Dispozícia Klienta obsahuje Identifikačné číslo a je autorizovaná zadáním PIN. Identifikačné číslo je uložené v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.
26. Po neúspešnom pokuse o autentizáciu
- a) po treťi krát pri Službe ČSOB Linka 24, t.j. prostredníctvom Identifikačného čísla, PIN a Hesla alebo



- b) po piaty krát pri Službe ČSOB Internetbanking 24, t.j. prostredníctvom Identifikačného čísla a PINu s neprávnyim PINom, alebo
- c) po treťom neúspešnom pokuse o autorizáciu pri Službe ČSOB SmartBanking, t.j. pri chybnom zadatí PIN-u
- dôjde k zablokovaniu prístupu Oprávnenej osoby k vletkym Službám. Pre odblokovanie prístupu je nutné, aby sa Oprávnená osoba buď dostavila osobne na pobočku Banky alebo aby na daný účes písomne splnomocnila inú osobu v súlade s príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok Banky (ďalej len "VOP").
27. Po pátom neúspešnom pokuse Oprávnenej osoby o autorizáciu pri službe ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo AK alebo Tokenom alebo Tokenom pre mobil, t.j. prostredníctvom Identifikačného čísla, PIN a **autentizačného kódu**, alebo po piatom neúspešnom zadatí **autentizačného kódu** pri autorizácii dôjde k zablokovaniu vstupu do Služby ČSOB Internetbanking 24 pomocou Identifikačného čísla, PIN a SMS kľuča, alebo AK alebo Tokenu alebo Tokenu pre mobil. Služba ČSOB SmartBanking bude tiež neprístupná (ostatné Služby je možné naďalej využívať). Pri Tokene pre mobil platí, že autentizačný/ autentizačný kód sa generuje na základe vstupných údajov - tj napr. pri nesprávne zadatí Hesla pre Token pre mobil sa vygeneruje nesprávny autentizačný/ autentizačný kód. Pre odblokovanie je nutné, aby sa Oprávnená osoba buď dostavila osobne na pobočku Banky, alebo aby na daný účes písomne splnomocnila inú osobu v súlade s VOP.
28. Pri službe ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom platí nasledovne: v prípade opakovaného chybného zadatí PIN-u pre čipovú kartu (konkrétne informácie sú súčasťou čipovej karty) dôjde k jeho zablokovaniu, resp. k zablokovaniu len čipovej karty (ostatné Služby je možné naďalej využívať vrátane služby ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo Tokenom alebo Tokenom pre mobil). Odblokovanie čipovej karty je možné pomocou PUK kódu k čipovej karte, po jeho úspešnom zadatí je následne Oprávnená osoba vyzvaná k zadatí nového PIN pre čipovú kartu. Po piatom chybnom zadatí PUK je karta zablokovaná a nie je možné ju už odblokovať.
29. V prípade 5x za sebou chybného zadatí **Aktivačného kódu pre službu ČSOB SmartBanking** pri jej aktivácii dôjde k zablokovaniu prístupu do Služby ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil.
30. Zablokovanie hardvéru
- a) AK DP300: V prípade hardvérového zablokovania AK DP300 (po 5 pokusoch použitím neprávneho PIN pre AK DP300) odblokovanie AK vykoná Banka na základe žiadosti Klienta do 10 pracovných dní od doručenia AK na pracovisko Banky, na ktorom bol AK vydatý. AK je Klient povinný doručiť a prevziať osobne.
- b) Token: V prípade 5x za sebou chybného zadatí PIN-u pre Token dôjde k zablokovaniu Tokenu (ostatné Služby je možné naďalej využívať). Odblokovanie Tokenu je možné prostredníctvom Helpdesku EB. Podrobnosti o postupe sú uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk). Proces odblokovania je možné opakovať za celú dobu používania Tokenu maximálne 3x, potom sa Token zablokuje definitívne.

#### Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

31. Klient je povinný využívať Služby, resp. prostriedky pre komunikáciu k Službám v súlade s Podmienkami a návodmi k Službám a dodržiavať postupy v nich uvedené, najmä aby sa na to, aby sa žiadna iná osoba neoboznámila s využívanými bezpečnostnými prvkami, neznánie tieto bezpečnostné prvky prezradil inej osobe, resp. ich akokoľvek zaznamenával v ľahko rozoznateľnej podobe ani udeľoval či inou spoločne s prostriedkom pre komunikáciu k Službám (napr. zapísanie PIN pre čipovú kartu na čipovej karte).
32. V prípade, že Klient:
- a) Zanedbá svoje bezpečnostné prvky, je povinný nastaviť si nové bezpečnostné prvky (ak je to možné) alebo sa dostaviť na pobočku Banky, kde je možné nastaviť nové bezpečnostné prvky.
- b) Zisti stratu alebo odcudzenie bezpečnostných prvkov prostriedkov pre komunikáciu k Službám (napr. mobilného telefónu, mobilného zariadenia, čipovej karty atď.), resp. zisti, že jeho bezpečnostné prvky nemá neoprávnená osoba, je povinný ohlásit túto skutočnosť bezodkladne Banke osobne na pobočke Banky alebo telefonicky Klientického poradcu, a to na telefónnom čísle služby ČSOB Linka 24 (tel. č. 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR), ktorý po dohode s ním okamžite zablokuje jeho prístup k Službám a dohodne s ním ďalší postup, prípadne deaktivuje službu ČSOB SmartBanking. V prípade telefonického hlásenia Banka neposkytuje z technických dôvodov Klientovi dokaz o zablokovaní prístupu k Službám. Banka podniká vletky primerané opatrenia pre zastavenie ďalšieho užívania Služieb, a to v prípade, že sa Klient dopustil hrubej neobstaranosti či podvodného konania. Klient je povinný poskytnúť Banke maximálnu súčinnosť pri opatreniach na nápravu, ktoré Banka navrhne. V prípade, že Klient nebude akceptovať navrhované opatrenia, nemenej Banka zodpovedá za prípadnú škodu, ktorá týmto Klientovi vznikne.

- c) Zisti transakciu, ktorá nebola vykonaná na základe jeho Dispozície, chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sa Služby poskytujú, je povinný informovať Banku osobne na pobočke Banky alebo telefonicky Klientického poradcu a to na telefónnom čísle služby ČSOB Linka 24 (tel. č. 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR).

33. V prípade straty alebo odcudzenia certifikátu Klient okrem možnosti uvedenej v článku 32 týchto Podmienok môže používať certifikát aj zneplatniť a/ alebo zablokovať. Pod zneplatnením je potrebné rozumieť určitý proces, ktorého následkom je, že certifikát sa dostane do zoznamu zneplatnených certifikátov. Banka aktualizuje svoj zoznam zneplatnených certifikátov hneď ako ho spoločnosť ICA vytvorí. Klient berie na vedomie, že zoznam zneplatnených certifikátov vytvára spoločnosť ICA najneskôr do 24 hodín od zadania požiadavky na zneplatnenie certifikátu zo strany Klienta. Potom už je len na individuálnom rozhodnutí konkrétneho subjektu ako často a či vôbec bude zoznam zneplatnených certifikátov aktualizovať a brať zneplatnenie certifikátu do úvahy. Oprávnená osoba môže zneplatiť certifikát vykonať sama, prostredníctvom internetových stránok [www.ica.cz](http://www.ica.cz), a to zadatím čísla certifikátu a hesla pre jeho zneplatenie, ktoré uviedla v žiadosti o certifikát. Klient však môže o zneplatenie certifikátu požiadať aj Banku. Klient berie na vedomie, že zneplatenie certifikátu je procesom nevratným a posúdenie certifikátu v rámci Služby je: buď neplatné.
- Zablokovanie certifikátu je proces reverzibilný, je okamžitým nastavením, po ktorom konkrétny certifikát nebude možné v Službách využívať. Telefonické zablokovanie je možné aj prostredníctvom Helpdesku EB (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR) a v prípade využívania služby ČSOB Linka 24 možno zablokovanie certifikátu vykonať aj prostredníctvom tejto služby. V prípade podrobenia z krádeže certifikátu, a súčasne PIN k certifikátu, je nutné nielen zneplatiť, ale aj okamžite zablokovať certifikát, o čo je Klient povinný požiadať.
- V prípade zablokovania certifikátu (bez jeho zneplatenia) je možné certifikát následne odblokovať. Pre odblokovanie certifikátu je však nutné, aby sa Klient buď dostavil osobne na pobočku Banky alebo aby na daný účes dostatočne určito splnomocnil inú osobu v súlade s príslušnými ustanoveniami VOP.
- Klient berie na vedomie, že v prípade straty či odcudzenia certifikátu je na jeho rozhodnutí a vzhľadom, či si nechá certifikát zneplatiť alebo zablokovať alebo využije obe tieto možnosti. Banka však nemôže zodpovednosť za zneplatenie certifikátu mimo bankových transakčných systémov a následne lehôt podľa týchto Podmienok na strane Klienta.
34. Klient nesie v plnej výške zodpovednosť za finančnú stratu či ďalšie škody vznikajúce v dôsledku straty alebo odcudzenia bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám (napr. mobilného telefónu, čipovej karty atď.) až do okamihu ohlásenia straty alebo odcudzenia.
35. Od okamihu, keď Klient ohlásil Banke v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 32 a 33, nemá Klient ďalšiu zodpovednosť za prípadnú škodu vznikajúcu v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám, s výnimkou prípadov, keď konal podvodne.
36. Správnosť jednotlivých údajov Dispozície odovzanej Banke prostredníctvom Klientického poradcu služby ČSOB Linka 24 potvrdzuje Klient svojím súhlasom v závere telefonického rozhovoru. Súhlas Klienta je považovaný za jednoznačné a nespochybniteľné potvrdenie správnosti zadatých údajov Klientom. Pre úspešné zadatí dispozície odovzadanej Banke prostredníctvom Klientického poradcu služby ČSOB Linka 24 je Klient povinný počkať na potvrdenie (kontrolu) tejto Dispozície Klientickým poradcom. V prípade, že tak neurobí, nebude Dispozícia realizovaná.
37. Ak nebude v prípade požiadavky na dobíjanie kreditu pre mobilných operátorov a v prípade platby Platbným tlačítkom na webovej stránke Virtuálneho obchodného domu na účte Majiteľa účtu v dobe medzi zadatím požiadavky a skutočným odpisom sumy z účtu Majiteľa účtu dostatočné množstvo finančných prostriedkov, môže byť zo strany Banky suma za dobíjanie kreditu začísovaná s tým, že ide o zmluvne nedorobnuté prečerpanie finančných prostriedkov na účte majiteľa účtu s dôsledkami z toho vyplývajúcimi.
38. Adresovanie výstupných informácií (najmä SMS kľúč, potvrdenie o prijatí platobných príkazov Bankou, info spravy) bude uskutočňované podľa požiadaviek Klienta na kontaktné údaje uvedené v Dohode, ktoré môže Klient prostredníctvom vybraných Služieb (alebo na pobočke Banky) jednostranne zmeniť.

#### Práva, povinnosti a zodpovednosť Banky

39. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám a bezpečnostné prvky k Službám len Oprávnenej osobe.
40. Banka podniká po ohlásení skutočnosti podľa bode 32 písm. b) a buda 33 vletky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej neobstaranosti či podvodného konania.
41. Banka má záležitosť zodpovednosť za



- a) neuskutočnenie transakcie alebo chybné uskutočnenie transakcie, na vykonanie ktorej má Klient právo,
- b) transakcie, ktoré boli vykonané bez Dispozície Klienta. Zodpovednosť Banky nepadá v prípade, že Klient koná v rozpore s ustanovením týchto Podmienok - bodov 31 až 38.
42. V prípadoch uvedených v bode 41 postupuje Banka v súlade s aktuálnymi platnými VOP.
43. Ustanovenie bodu 41 sa nepoužíva, ak Banka preukáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
44. V rámci elektronickej komunikácie prostredníctvom Služieb Banka akceptuje len údaje úplné, zodpovedajúce predpísaným formám a autorizované v závislosti na vybranej Službe. Banka nezodpovedá za škodu vznikajúcu neuskutočnením neplatných alebo neautorizovaných Dispozícií. Banka je oprávnená neuskutočniť alebo odmietnuť uskutočnenie Dispozícií aj v ďalších prípadoch, ktoré znemožňujú vykonanie dispozície v zmysle týchto Podmienok, VOP alebo ďalších zmluvne dohodnutých podmienok vzťahujúcich sa na poskytovanie služieb alebo produktov Banky, v prípade nedostatku finančných prostriedkov na účtoch Klienta, na účtoch ktorých sa majú Dispozície uskutočniť, v prípade zablokovania účtov Klienta a pod.
45. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chybné alebo duplicitne zadanej dát (transakcií) odovzdaných Bankou prostredníctvom Služieb.
46. Banka nezodpovedá za neuskutočnenie transakcie, resp. za nemožnosť využitia, alebo za neúčinnosť Služieb, ktoré boli spísobné priamo či nepriamo príslušaním mimo komerčnú Banku alebo jej partnerov (napr. prerušenie dodávky elektrickej energie, prerušenie spojenia s Bankou prostredníctvom verejnej siete internet, štrajk a pod.). Za takúto vznikajúcu škodu, ktorá Klientovi vzniká v súvislosti s nemožnosťou využitia Služieb, Banka nezodpovedá.
47. Ak Banka zistí, že konanie Klienta je v rozpore s VOP Banky alebo týmito Podmienkami, má právo okamžite zablokovať Služby a následne vypovedať Dohodu.
48. Banka je oprávnená za využívanie Služieb vrátane využívania Služieb k hypotéke účtovať poplatky podľa plánu Sadzovníka Banky na účtu poplatkového účtu Majiteľa účtu s výnimkou poplatkov za zosielanie "Osobných informácií" poskytovaných v rámci Služby CSOB Info 24 a poplatkov za obnovu certifikátov (k elektronickej podpisi) k Službe CSOB Internetbanking 24, ktoré budú účtované na účtu účtu určeného Oprávnenou osobou. Poplatky v rámci služby CSOB Info 24 za zosielanie informácií "Transakcie platobných kariet" sú účtované na účtu účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná. Vybrané poplatky (za stratenú/ nájdenú zablokovanú Token, vydanie novej obálky a aktivačný kľúčom pre Token pre mobil) nie sú účtované na vrub poplatkového účtu Klienta, ale budú účtované na účtu účtu určeného Oprávnenou osobou alebo v hotovosti na pobočke. Všetky poplatky a ich výška, ktoré budú Majiteľovi účtované v súvislosti s využívaním Služieb vrátane využívania Služieb k hypotéke ako aj Služby CSOB Info 24, sú uvedené v Sadzovníku Banky. Platný Sadzovník Banky je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
49. Druhy úrokových sadzieb, ktoré môžu byť uplatnené, sú uvedené v príslušnom dokumente Úrokové sadzby. Platné dokumenty Úrokové sadzby sú k dispozícii vo všetkých pobočkách Banky a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
50. Banka je oprávnená zablokovať prístup Klienta k poskytovaným Službám
- z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti Služieb/ platobného prostriedku,
  - z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia Služieb/ platobného prostriedku alebo
  - ak takáto povinnosť vyplýva Banke zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
- O zablokovaní Služby z daného dôvodu a o ďalšom postupe Banka Klienta informuje ihneď, ako jej to umožňujú okolnosti. Ak v prípade zablokovania identifikačného čísla má Klient záujem naďalej využívať Služby, je povinný osobne sa dostaviť na ktorúkoľvek pobočku Banky a písomne vyjadriť súhlas so zmenou identifikačného čísla. Prípadná zmena identifikačného čísla Oprávnenej osoby nemá vplyv na platnosť Zmluvy, v ktorej sa identifikačné číslo uvádza. O zmene identifikačného čísla je Oprávnená osoba povinná informovať Majiteľa účtu. Ak Banka zistí, že blokácia identifikačného čísla je neopodstatnená a nie je potrebná pre ochranu práv Klienta pri využívaní Služieb, má právo už vykonanú blokáciu prístupu Klienta k poskytovaným Službám jednostranne zrušiť aj bez súhlasu Klienta.
51. Banka je oprávnená meniť rozsah poskytovaných Služieb z dôvodu zmeny obchodnej politiky Banky a tiež z dôvodu zmien súvisiacich s modernizáciou Služieb. O zmenách informuje Banka Klienta zverejnením informácie o zmene rozsahu poskytovaných Služieb v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) najneskôr 2 mesiace pred účinnosťou príslušnej zmeny, ak všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadri svoj nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou a ak je dôvodom výpovede nesúhlas so zmenou v poskytovaní platobných služieb v zmysle osobitného predpisu, tak aj bez poplatku.

#### Bezpečnosť

52. Služby sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných línií. Banka nezodpovedá za ich zabezpečenie, a preto nemôže ošplyvniť skutočnosť, pokiaľ Klientovi vznikne škoda v dôsledku zneužitia prenášaných správ.
53. Klient súhlasí s tým, že
- SMS správy a správy zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicke podpísané a šifrované.
  - zo všetkých telefonických hovorov uskutočňovaných v rámci využívania služby CSOB Linka 24 bude vyhotovený zhlukový záznam
  - vypisy ako príloha elektronickej e-mailovej správy sú šifrované a Klient si musí prostredníctvom Internetbankingu zadefinovať heslo účtu.
54. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb Banka má právo archívovať jednotlivé požiadavky a finančné transakcie na účtoch uskutočňované prostredníctvom Klientkeho počítača alebo prostredníctvom požiadaviek podávaných cez internet, a to formou zvukového záznamu, kopii odoslaných SMS správ alebo kopii požiadaviek odovzdaných cez internet. Zvukové záznamy, SMS správy a záznamy o požiadavkách odovzdaných cez internet sú bezpečným spôsobom archivované v elektronickej podobe v Banke. Podmienky a lehoty archivácie upravujú všeobecné záväzné právne predpisy, predovšetkým zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a depozitárskych zákonov v znení zmení (ďalej len "zákon o bankách"). Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.
55. Všetky uzatčené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdom alebo inými orgánmi.

#### Lehoty

56. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb prijíma Banka v zozbode 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.
57. Lehoty odovzdania platobného príkazu elektronicke a doba jeho spracovania sú uvedené v dokumente Informácie o lehotách pre vykonávanie platobných operácií (ďalej len "Lehoty"), ktorý je zverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
58. Klient nie je oprávnený odvolať platobný príkaz v deň splatnosti. Platobný príkaz s budúcnym dátumom splatnosti zadávaný prostredníctvom Služieb je možné odvolať prostredníctvom vybraných Služieb, a to najneskôr deň pred dátumom jeho splatnosti v súlade s ustanoveniami dokumentu Lehoty.

#### Výpisy, reklamácie

59. Banka a Klient sa dohodli, že všetky právne vzťahy, ktoré súvisia s podávaním a vyhovorením reklamácií a sťažností klienta, ktoré sa týkajú správnosti a kvality poskytovaní Služieb sa budú riadiť Rámcovým poradičným Bankou.
60. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne na pobočke Banky, telefonicky alebo na e-mailovej adrese Helpdesku EB (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR, e-mailová adresa [helpdeskEB@csob.sk](mailto:helpdeskEB@csob.sk)).
61. Klient súhlasí s tým, že v prípade reklamácie hlásenej telefonicky je vykonávaný zvukový záznam, ktorý slúži ako podklad pre prípadné riešenie reklamácií.
62. O uskutočnení transakcií na účte je Majiteľ účtu informovaný prostredníctvom výpisu z účtu v listinnej forme alebo po dohode medzi Bankou a Majiteľom účtu v elektronickej forme. O sprístupnenie výpisov z účtov v elektronickej forme, alebo o zmenu výpisu z účtu z listinnej formy na elektronicke a naopak môže požiadať iba Majiteľ účtu, a to písomne alebo elektronicke prostredníctvom Služieb EB (ak to Služby EB a účtu/produkt, ku ktorému je výpis vyhotovovaný, umožňujú). Majiteľ účtu má oprávnenie na pasívny prístup k výpisu zo svojho majiteľského účtu, zriadeného na základe Rámcovej zmluvy o investovaní. Majiteľ účtu je oprávnený na pasívny prístup k výpisu o stave svojho portfólia (tzv. Portfóliový účet) spravovaného na základe Zmluvy o riadení portfólia cenových papierov, uzavretej s Bankou.
63. Banka sprístupňuje výpisy z účtu Majiteľa účtu elektronicke prostredníctvom služby CSOB Internetbanking 24. Banka sprístupňuje výpisy z účtu štandardne s mesačnou frekvenciou vo formáte PDF v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté inak.
64. Ak je medzi Majiteľom účtu a Bankou dohodnuté sprístupnenie výpisov z účtov elektronicke, je zároveň elektronicke výpis z účtu automaticky sprístupňovaný všetkým Oprávneným osobám spísobným Majiteľom účtu k nakladaniu s požadovanými prostriedkami na účtoch Majiteľa účtu. Pokiaľ Oprávnená osoba požaduje zasielanie výpisov z účtu v elektronickej forme na svoju e-mailovú adresu, podmienkou poskytnutia takéhoto zasielania je aktivácia Služby CSOB Internetbanking 24 a nastavenie zasielania výpisov v elektronickej forme do tejto Služby. Nastavenie zasielania výpisov na e-mailovú adresu vykoná Klient v službe CSOB Internetbanking 24, pričom Banka požaduje zadanie hesla pre zašifrovanie výpisu. Oprávnená osoba je tiež informovaná prostredníctvom histórie účtu,



a to za obdobie špecifikované v návode k Službe. So zostatkom na účte je možné sa oboznámiť prostredníctvom vybraných Služieb.

65. Bezprostredne po obdržaní výpisu z účtu je Klient povinný skontrolovať nadväznosť na riadenie, správnosť stavu finančných prostriedkov na účte a správnosť inkasovania transakcií. Pokiaľ Klient zisti nezrovnalosti v záčítaní, resp. nezúčtovaní platobných príkazov, je povinný oznámiť tieto nezrovnalosti a uplatniť požiadavky na ich odstránenie podľa bodu 59 až 64 týchto Podmienok.

#### Záverečné ustanovenia

66. Pre Klientov, ktorí podpísali Žiadosť o sprístupnenie služieb EB, sa Služba Internetbanking Classic mení na službu ČSOB Internetbanking 24, služba Internetbanking for E-mail sa mení na službu ČSOB Info 24, služba Phonebanking Classic sa mení na službu ČSOB Linka 24 a služba Phonebanking for CallCenter sa mení na službu ČSOB Linka 24.
67. Banka pre všetkých Klientov od 1.7.2013 ruší služby ČSOB Mobil 24 a ČSOB Linka 24 - SMS Standard.
68. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta nastupujú Zmluvou alebo týmito Podmienkami sa riadia VOP.
69. Banka je oprávnená aktualizovať tieto Podmienky najmä z nasledujúcich dôvodov dohodnutých v týchto Podmienkach s Klientom: zmena všeobecne záväzných právnych predpisov, zmena obchodnej politiky Banky a zmeny súvisiace s modernizáciou Služieb. O zmenách Podmienok informuje Banka Klienta zverejnením Podmienok v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) najneskôr 2 mesiace pred účinnosťou príslušnej zmeny, ak všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadrí svojej nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou a ak je dôvodom výpovede nesúhlas so zmenou v poskytovaní platobných služieb v zmysle osobitného predpisu, tak aj bez poplatku. Pokiaľ Klient nesúhlasí s Bankou písomnou formou pred navrhovaným dňom účinnosti, že zmeny neprijíma, stáva sa novou zmluvou Podmienok dňom účinnosti zväzujúcim pre uzatvorený zmluvný vzťah ako zmena jeho pôvodne dohodnutých podmienok a účinnosťou odo dňa určenia v príslušnej novelizácii Podmienok.
70. Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva zo dňa 25.2.2013.
71. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.7.2013.



## Chráňte seba a svoje peniaze!

- Chráňte si svoj osobný certifikát, resp. jeho privátny kľúč**  
Osobný certifikát náleža Vaš vlastnoručný podpis, preto ho chráňte pred zneužitím tretími osobami. ČSOB zvolila na uloženie certifikátu jeden z najbezpečnejších nosičov - čipovú kartu, z ktorej sa certifikát nedá vybrať a ani bez nej nie je použiteľný. Chráňte preto aj svoju čipovú kartu a nikomu nepoznačte jej bezpečnostný PIN.
- Chráňte si svoj PIN, nepoužívajte jednoduchý PIN**  
Kód PIN na prístup do služby alebo k čipovej karte môžete poľahka svojho priateľa meniť. Zvoľte si preto vždy PIN, ktorý nie je jednoduchý a ľahko odvoditeľný. V žiadnom prípade nepoužívajte dátumy narodenia, časti telefónnych čísel, po sebe idúce čísla a pod. Vytvárajte takisto aj najväčšie možnú dĺžku PIN.  
Kód PIN si nikdy nezaznamenávajte. Úplne nevhodný je zaznamenať na papieri, do počítača, v penäženke, do diára, v telefóne, na čipovej alebo platobnej karte. V počítači nikdy nepovoľujte zapamätanie hesla. Kód PIN nikomu udeľujte, a to ani rodinným príslušníkom. Originál obálky s PIN miňte alebo ho uchovajte na bezpečnom mieste (napr. v trezore). Kód PIN neukladajte ani na miestach, kam ukladáte iné osobné dokumenty.
- Chráňte si svoj mobilný telefón**  
Ak si nechcete zaslať autorizáciu kódom SMS správou, chráňte si svoj mobilný telefón, neposielajte ho bez dozoru a nepožičiavajte ho iným osobám.  
Ak používate tzv. „chytrý“ telefón (telefón s operačným systémom iOS, Android, Windows a pod.), nainštalujte do neho neznáme aplikácie a aktualizácie sťahujte iba z dôveryhodných zdrojov.
- Kontrolujte platby, ktoré potvrdzujete**  
Vezmite zvýšenú pozornosť obsahu SMS kľúča. Všímajte si hlavne čísla účtov. Platbu, ktorú ste sami nezadali, nepotvrdzujte.  
**Na čo si dávajte pozor?**

  - Ak po prihlásení alebo počas práce s elektronickým bankovníctvom budete vyzvaní k zadaniu SMS kľúča v neštandardný moment, alebo aj keď ste žiadnu transakciu nezadali.
  - Ak sú podrobné informácie o transakcii zaslané v SMS správe spoločne s potvrdzovacím kľúčom v rozpore s informáciami zobrazenými na počítači, prípadne ide o transakciu, ktorú ste nezadali.

Prečítajte si celú SMS správu, v ktorej dostanete SMS kľúč. Pozornosť venujte najmä meniu, mense a účtu prijencu. Bataka vždy v SMS informuje, k akej transakcii bol daný SMS kľúč zaslaný číslom transakcie, ku ktorej pani zadali kľúč. Toto isté číslo je aj na obrazovke transakcie, ktorú potvrdzujete. Tak jednoducho zistíte, či bola SMS správa zaslaná pre prihlásenie, alebo pre platbu a či ste túto transakciu sami zadali. Ak sú informácie v SMS správe v rozpore s údajmi na počítači, alebo máte podozrenie, že ste túto transakciu nezadali, nezadávajte SMS kľúč a kontaktujte Helpdesk Elektronického bankovníctva.
- Chráňte si svoj počítač (vrátane operačného systému a internetového prehliadača)**  
Pravidelne sledujte opravy, ktoré vydáva výrobca operačného systému. Pomocou nich opravte chyby a nedostatky týchto systémov. Napríklad postup na zabezpečenie systému Microsoft Windows je dostupný na [www.microsoft.com/cse/athome/security/protect/](http://www.microsoft.com/cse/athome/security/protect/).  
V žiadnom prípade nepovoľujte ukladanie prihlasovacích údajov do pamäte memosového prehliadača.
- Používajte bezpečný počítač, chráňte si svoj počítač proti vírusom a spyware**  
Na prácu s internetovým bankovníctvom používajte iba bezpečné počítače, ktoré máte plne pod kontrolou, tzn. máte možnosť ovplyvniť ich bezpečnostné nastavenia. Za bezpečné počítače možno pokladať domáce, resp. firemné počítače. V žiadnom prípade neodporúčame počítače, o ktorých nič nevieme, t. j. napríklad v internetových kaviarňach alebo kluboch.  
Používajte antivírusové a anti-spyware programy. Pravidelne ich aktualizujte, aby boli ich účinnosť čo najvyššia. Pravidelne sledujte informácie o prípadných hrozbách a nových vírusoch na internete, napr. na [www.microsoft.com/cse/security/](http://www.microsoft.com/cse/security/).
- Sum na stránke svojej banky?**  
Skontrolujte si vo Vašom internetovom prehliadači, či adresa prihlasovacej stránky začína  
<https://ib24.csob.sk/> - ak používate službu ČSOB InternetBanking 24, alebo  
<https://bb24.csob.sk/> - ak používate službu ČSOB BusinessBanking 24.

Pozrite sa, či je na stránke ikona bezpečnostného zámku. Znamená to, že stránka je zabezpečená šifrovaním.

Dvakrát kliknite na „zámok“ a skontrolujte platnosť certifikátu, že bol vydaný GlobalSign Extended Validation CA. ČSOB pre zabezpečenie svojich internetových stránok pre služby IB24-BB24 teraz využíva serverové certifikáty spoloč. GlobalSign.

- Postavte pred svoj počítač firewall (bezpečnostná stena)**  
Prístup sa k internetu cez firewall, čo je program alebo technické zariadenie, ktoré minimalizuje riziko neoprávneného prístupu k vášmu počítaču z internetu. Firewall spracováva požiadavky na internet, ktoré povolíte Vy, a všetky ostatné potenciálne nebezpečné dáta odfiltruje. Osobný firewall si možno zainštalovať napríklad z [www.kerio.com](http://www.kerio.com) alebo [www.zonelarm.com](http://www.zonelarm.com). Súčasťou Windows XP, Windows Vista alebo Windows 7 už osobný firewall je, stačí ho iba aktivovať.
- Neotvárajte z internetu neznáme súbory**  
Navštevujte iba známe a dôveryhodné internetové stránky. Vyvarujte sa sťahovania neznámych súborov z internetu do svojho počítača (najmä súborov s príponou EXE). Tieto súbory môžu spoločne so svojim pôvodným účelom nainštalovať do vášho počítača i nebezpečné programy.
- Pozor na nedôveryhodné e-maily**  
Neotvárajte e-mailové správy od neznámych adries alebo správy s podozrivým názvom či obsahom. V žiadnom prípade neotvárajte prílohy takýchto správ a správy bez otvárania vymažte.  
Nikdy nereagujte na e-mail, ktorý od Vás bude požadovať poskytnutie Vašich osobných údajov, hesla alebo kódu PIN. ČSOB od Vás nikdy nebude požadovať Vaše údaje takou formou!
- Zvážte si svoju bezpečnosť zasielaním správ SMS alebo e-mailom**  
V službe ČSOB Info 24 si môžete nastaviť zasielanie správ o akýchkoľvek operáciách na svojom účte, alebo s Vašou platobnou kartou.

### Máte podozrenie? Kontaktujte nás!

V prípade akýchkoľvek pochybností, týkajúcich sa bezpečnosti, kontaktujte banku na tel. čísle 0850 111 777 (z územia SR) alebo +421 2 5966 8844, alebo e-mailom: [helpdeskEB@csob.sk](mailto:helpdeskEB@csob.sk).